



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión de reclamos y satisfacción del paciente atendido en un hospital público
de Huaraz, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Julca Mallqui, Lyliana Yamile (orcid.org/0000-0001-8220-4610)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/000-0002-9279-7189)

CO - ASESOR:

Dra. Hurtado Chancafe, Violeta (orcid.org/0000-0002-2609-7475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mí querida madre Edith y mi padre Nilo, así mismo a mi querida hermana Diana, por todo el apoyo incondicional que me brindan para lograr mis objetivos y sobre todo a mi amado hijo, Lyden Macedo quien es la fuente de mi inspiración y motivación de cada día.

Lyliana Yamile

Agradecimiento

Le agradezco principalmente a Dios por haberme dado el privilegio de la vida; por permitir llenarme de sabiduría, paciencia, comprensión y optimismo, por toda la bendición y fortaleza que me ha dado a largo del camino hacia el éxito.

A mi esposo e hijo por alentarme a seguir estudiando, a veces en sábados, domingos y feriados cuando se disipaba mi entusiasmo, su sola presencia me fortalecía para continuar y terminar lo empezado.

A la Universidad César Vallejo, por acoger mis aspiraciones con el programa de Posgrado. A los docentes, por impartirme sus enseñanzas con profesionalismo, cuya experiencia me permitió fortalecer mis conceptos y conocimientos, que ayuda a concretar con éxito la presente tesis.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV.RESULTADOS	20
V.DISCUSIÓN	27
VI.CONCLUSIONES	33
VII.RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la percepción de la gestión de reclamos	20
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la gestión de reclamos	21
Tabla 3. Nivel de la percepción de la satisfacción del paciente atendido	22
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente atendido	23
Tabla 5. Normalidad de datos	24
Tabla 6. Relación que existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido	25
Tabla 7. Relación de las dimensiones de la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño correlacional

13

Resumen

La investigación ha presentado por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022; para ello dentro de la metodología se ha considerado como tipo básica, con diseño no experimental – correlacional, el alcance fue transversal, la muestra se conformó por 92 reclamos, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, obteniendo un valor de confiabilidad de 0.827 para la variable gestión de reclamos y de 0.840 para la variable satisfacción del paciente, dentro de los resultados obtenidos se registró que la gestión de reclamos se presentó como alta con 58.7% y la satisfacción del paciente como baja con 68.5%, llegando a concluir: Se determinó relación inversa, moderada y significativa ($Rho = -0.589$; sig. = $0.000 < 0.05$) entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido, evidenciando a un mayor índice de reclamos se tiene menos satisfacción en los pacientes atendidos, para ello las autoridades del hospital deben aplicar medidas que ayuden a brindar las soluciones oportunas y se pueda gestionar los reclamos en los tiempos establecidos en las directivas del hospital. De la misma manera se ha comprobado la hipótesis del estudio.

Palabras clave: Gestión de reclamos, satisfacción del paciente, empatía

Abstract

The research has presented the objective of determining the relationship that exists between the management of claims and the satisfaction of the patient treated in a public hospital in Huaraz, 2022; For this, within the methodology, it has been considered as a basic type, with a non-experimental - correlational design, the scope was transversal, the sample was made up of 92 claims, the technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire, obtaining a value of reliability of 0.827 for the claims management variable and 0.840 for the patient satisfaction variable, within the results obtained it was recorded that claims management was presented as high with 58.7% and patient satisfaction as low with 68.5%, reaching To conclude: An inverse, moderate and significant relationship was determined ($Rho = -0.589$; $sig. = 0.000 < 0.05$) between the management of claims and the satisfaction of the patient attended, evidencing a higher rate of claims, less satisfaction in patients. treated, for this the hospital authorities must apply measures that help provide the appropriate solutions and can manage the claims in the established times s in hospital directives. In the same way, the hypothesis of the study has been verified.

Keywords: Claims management, patient satisfaction, empathy

I. INTRODUCCIÓN

Referente al sector salud, específicamente dentro del ámbito público, ha sido cuestionada constantemente, tanto por las deficiencias dentro de la infraestructura, como por la forma de servicio que esta presta, lo que ha generado quejas y rechazo de la población, debido al hecho, se ha argumentado que las ofertas de salud y bienestar que ofrecen los hospitales distan mucho de ser las más adecuadas (Gallardo y Reynaldos, 2014). Esto ha sido objeto de evaluación por parte de varios pacientes, al ver que presentan una contradicción implícita, pues el grupo de trabajadores de enfermería ha sido capacitado y educado para atender la salud de sus pacientes, sin embargo, si ahora no lo hacen de manera eficiente, es decir, sin la calidad esperada que se prevé, estaría contradiciendo su propia formación (Benites et al., 2021).

El control de los reclamos es uno de los temas que más preocupa a las personas que buscan en un servicio adecuado en los hospitales. Entonces, dependiendo de cómo se gestionen los procedimientos de un centro de salud, se puede determinar su destino si se pierde por completo, se recupera su confianza o se ejecuta su lealtad (Fabian et al., 2022). Y teniendo en cuenta que es muy cierto que, mientras un paciente se queja, atrae todo nuestro interés e incluso nos pone nerviosos, es muy importante ofrecer un procedimiento eficaz a todas las reclamaciones. No puedes dejarlos a la deriva de lo que piensa hacer la persona que está al frente del paciente en ese segundo. Cada reclamo debe seguir una ruta específica que lo lleve a recuperar la confianza del paciente (Pizzo, 2018).

La satisfacción que puede presentar el paciente se toma en consideración como un detalle apropiado e importante del desempeño clínico donde la importancia de su evaluación se da por varias razones: a) la medición de esta variable permite comprender las percepciones del cliente sobre los tipos de prácticas, de los aspectos ejecutivos y modalidades de reparación; b) la satisfacción está relacionado con mejores resultados de condición física y cumplimiento del tratamiento; c) los niveles de satisfacción están vinculados a la continuidad en el uso del servicio de acondicionamiento físico, y d) el seguimiento de la satisfacción es vital considerando que la persona afectada depende de la efectividad de la máquina (Feldman et al., 2007).

En América Latina se han producido modificaciones trascendentales en la jerarquía del Sistema Nacional de Salud, que se han preocupado finamente como uno de los ejes valiosos en la satisfacción de los pacientes (La Torre et al., 2017). Al presente, se supone que lo mejor de la satisfacción y atención a los pacientes es un proyecto para afrontar la necesidad de alternar sus estrategias si se quiere mejorar los recursos y aumentar la gestión de calidad en todas las ofertas, consiguiendo la satisfacción de los pacientes (Arcentales et al., 2021). El American Medical College sugiere aumentar las energías para optimizar la satisfacción del usuario y la gran atención; Centrándonos en preservar el vínculo médico-persona afectada, se encuentra que el deleite de los usuarios externos es del 76.15%, regularmente contento 16.92% disgustado el 6.92%. Analizando el componente humano, médico-técnico y el contexto a través de las etapas de posibilidades de satisfacción y seguridad en sí mismo se asume que el costo total dentro del tema científico-tecnológico es del 67.69%, efectos que no alcanzan los valores estándar. de satisfacción de los usuarios externos del 80% fijado a través de la Dirección de Salud (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En el Perú, cada institución ha desarrollado su propia manera de enfrentar los reclamos que se obtienen día a día, entre los que se encuentra el Ministerio de Salud, que trimestralmente elabora informes sobre las causas judiciales recibidas de los enfermos, verificando las situaciones de atención de cada uno. de sus lugares (Matzumura y Gutiérrez, 2020). El problema de los servicios de salud es un detalle de los reclamos de diversos tipos de enfermos, el problema de los hospitales, los obstáculos en el acceso a los tratamientos farmacológicos y otros relacionados con el medio que hacen que los pacientes ya no se sientan satisfechos con las ofertas (Parrado y Reyes, 2021). Por este motivo, a partir de 2011, se instituyó la responsabilidad de contar con un Libro de Quejas en los establecimientos de salud, teniendo el control de quejas una ley, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios, las quejas son frecuentemente una fuente infrautilizada en el ejercicio de moda, y una de las primeras barreras para su uso y mejora sistemática es la forma en que se manejan en los hospitales, dando un carácter técnico entre el emisor y el paciente (Río y otros, 2022).

En Ancash reforzaron el servicio de citas médicas mediante EsSalud en Línea, con el fin de dar mayor cobertura a los pacientes asegurados que buscan atención a sus enfermedades y canalizar las quejas y reclamos que presentan mediante la Oficina de Atención al Asegurado (OAA) de cada Ipress; esto es debido a la gran demanda que existe de pacientes que desean hacer atendidos lo más pronto posible (Huaraz Noticias, 2022).

En la ciudad de Huaraz, existe un hospital que viene a ser un centro hospitalario público administrado por el Ministerio de Salud que brinda servicios médicos y fue creada con el fin de dar asistencia a los pobladores de la ciudad de Huaraz, donde no es ajena a los reclamos y quejas por parte de los pacientes atendidos en dicho puesto de salud, ya que diversos pacientes manifiestan su molestia en cuanto a las citas que sacan para que se les sea atendido, donde mencionan que tienen que esperar meses para tener un cupo libre o si llega la hora de su atención, estos tienen que esperar largas horas tanto para ver a un médico como para recibir sus medicamentos; asimismo, dichos pacientes sienten que no se les atiende con paciencia, que muchos de los trabajadores del hospital no suelen ser amables y solo brindan un servicio precario y con respecto a la infraestructura, los pacientes no se sienten seguros ya que lo ven con rajaduras las paredes y los lugares de espera como los asientos no suelen estar en buen estado y que existe la ausencia de sillas. Por todo ello, es necesario que exista un arduo compromiso por parte de los gerentes y encargados del hospital en hacer caso a las quejas de los pacientes, ya que ellos vienen a ser los más perjudicados, debido a que afecta a su salud y estado emocional al momento de acercarse al hospital.

De lo descrito se formula el problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de reclamos y satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022?

En lo referente a la justificación, la investigación se justifica teóricamente, porque contribuirá a dar conocimiento sobre los reclamos que los pacientes informan y como estos son bien ignorados o tomados en cuenta, viendo de esa manera la mala gestión que puede llegar a existir en el hospital público de Huaraz. En el aspecto práctico, porque esta investigación residirá en que las conclusiones dadas pueden ser usadas como estudios previos por otros investigadores, que

estén deseando profundizar y ampliar la investigación de estas variables. Y finalmente referente a la justificación metodológica, se desarrolla la recopilación de información que permitirá sustentar a la variable y realizar la adaptación de los instrumentos que se utilizaran en el estudio, permitiendo analizar la problemática y obtener las conclusiones que respondan a la finalidad del estudio.

Asimismo, se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022. De lo propuesto se desglosan los objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión de reclamos atendidos en un hospital público de Huaraz, 2022. Luego se tiene: Identificar el nivel de la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022. Finalmente: Establecer la relación de las dimensiones de la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022.

Se ha planteado la siguiente Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022. Como hipótesis nula se tiene: No existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Durante el desarrollo de este capítulo se desarrollaron los trabajos preliminares que presentaron una aproximación con el desarrollo de la investigación y la fundamentación teórica de las variables:

Se ha evidenciado en el contexto internacional a Maggi (2018), quien ha presentado su investigación que se basa en analizar la evaluación de la calidad de atención y la relación que presenta con la satisfacción de los pacientes de un hospital de Ecuador, durante el desarrollo de la etapa de la metodología se ha aplicado en enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, registrando observaciones de las variables, para ello se ha trabajado con 357 paciente, encontrando como resultado que el 22.6% ha considerado que el tiempo que se demoran para ser atendido es muy extenso, además de ello se tiene que el 20.0% respondieron que ha recibido un mal trato por el personal, llegando a concluir: que los usuarios presentan insatisfacción de los servicios que brinda el hospital y la calidad de servicio que reciben no es la esperada.

De la misma manera Peralta (2018), quien ha presentado su estudio que se basa en analizar la calidad percibida y la relación que presenta con la satisfacción de los pacientes de un hospital de México, dentro de ello se ha desarrollado la metodología basado en el diseño no experimental, con un alcance transversal, trabajando con 105 usuarios como muestra, obteniendo como resultado que la calidad de atención es adecuada con 70.5%, mientras que el 61.0% presentaron satisfacción del servicio recibido en el hospital, evidenciándose como conclusión que, se ha presentado una relación de 0.819 entre las variables estudiadas, además el valor de la significancia alcanzada fue de $0.000 < 0.05$, considerado como sustento para rechazar la hipótesis nula.

El aporte de Botón (2018), quien ha desarrollado un estudio presentando por objetivo analizar la satisfacción del usuario de la atención recibida en un hospital de Guatemala, para el desarrollo se hizo por medio del diseño no experimental, mostrando observaciones, con alcance transversal, seleccionando a 103 usuarios, obteniendo como resultado que el 70.0% si recibió un buen trato y el 30.0% no recibió un buen trato, además ha percibido que el 71.0% recibió orientaciones por

parte del personal médico y el 29.0% no lo hizo, obteniendo como conclusión que los paciente presentan una satisfacción moderada del servicio recibido, por lo tanto se deben seguir mejorando los procesos para mantener estos niveles de satisfacción.

Otro estudio considerado es de García (2017), quien ha desarrollado su investigación con el objetivo de analizar la percepción de la satisfacción de los pacientes de un hospital de Colombia, durante el desarrollo de la etapa de la metodología se ha aplicado en enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, registrando observaciones de las variables, para ello se ha trabajado con 207 paciente, encontrando como resultado que se ha registrado un buen servicio al 71.01%, por otro lado el trato que reciben al ser atendidos se presentado con 71.3%, además el personal médico genera confianza en su capacidad profesional al 74.59%, llegando a la conclusión que los usuarios se sienten satisfechos por los factores expuestos que brinda el hospital, por lo tanto se recomienda que sigan desarrollando sus actividades de la misma manera para mantener los resultados positivos evidenciados.

Los registros de los estudios a nivel nacional se tiene a Alva (2019), quien ha presentado su investigación que se basa en dar a conocer cómo se presenta el sistema de reclamos y como se relaciona con la satisfacción de los pacientes, para ello en la fase de la metodología se ha desarrollado con el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, realizando observaciones de las percepciones registradas, para ello se ha seleccionado a 149 pacientes como muestra, encontrando como resultados que el 85.0% consideran que las quejas y reclamos es regular, mientras que el 71.0% considera que la satisfacción de los pacientes es regular, llegando a la conclusión: Se ha registrado un nivel de relación de -0.712 entre las variables, con una proyección de sig. = 0.000 < 0.05, mostrando que existe una relación significativa entre las variables.

Otro aporte considerado en el estudio es de Huaita (2018), quien ha desarrollado su investigación sobre la gestión de reclamos y la asociación que se presenta con la satisfacción de los pacientes, dentro de ello se ha desarrollado la metodología basado en el diseño no experimental, con un alcance transversal,

trabajando con 80 usuarios como muestra, obteniendo como resultado que la gestión de quejas se presentan de manera inadecuada al 55.0%, mientras que la satisfacción de los usuarios se presenta como baja al 60.0%, alcanzando a concluir que la relación que se refleja es de -0.742 entre las variables, presentando una sig. = 0.000 < 0.05, permitiendo confirmar la aprobación de la hipótesis del estudio y rechazando a la nula.

El aporte realizado por Meza y Tenorio (2021), quienes han desarrollado un estudio con la finalidad de analizar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad percibida en los servicios de un centro de salud de Ucayali, durante el desarrollo de la etapa de la metodología se ha aplicado en enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, registrando observaciones de las variables, para ello se ha trabajado con 277 paciente, encontrando como resultado que se ha registrado una baja expectativa de los pacientes con 33.9% sobre los servicios deseado, mientras que la satisfacción de los pacientes es considerada como regular con 54.5%, obteniendo como conclusión que, se ha determinado un nivel de correlación de Rho = -0.319 con una sig.=0.000, evidenciando la existencia de una relación significativa entre las variables por lo tanto se rechaza a la hipótesis nula.

Así mismo se tiene a Salinas (2018), quien ha desarrollado una investigación con el objetivo de analizar a la satisfacción del usuario y la relación que se presenta con la calidad percibida en los servicios de un hospital de Huancayo, para ello en la fase de la metodología se ha desarrollado con el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, realizando observaciones de las percepciones registradas, para ello se ha seleccionado a 149 pacientes como muestra, encontrando como resultados que el 94.39% se encuentra insatisfecho con el servicio recibido y solo el 5.61% está satisfecho, además la calidad percibida es inadecuada al 86.21% y solo el 13.79% cumplido sus expectativas, obteniendo como conclusión que, el hospital requiere que se apliquen medidas correctivas en las deficiencias presentadas para que los resultados se incrementen.

En la misma línea se encuentra a Casanova (2018), con el desarrollo de su estudio que se basa en analizar la gestión de reclamos de los pacientes en un hospital de Lima, durante el desarrollo de la etapa de la metodología se ha aplicado

en enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, registrando observaciones de las variables, para ello se ha trabajado con 67 paciente, encontrando como resultado que, los reclamo ha presentado un nivel alto con 62.0%, mientras que el 28.0% registraron un nivel regular, llegando a concluir: Los servicios de los conclusiones del hospital presentan una mala percepción por los usuarios ocasionado a los factores de trato, capacidad de respuesta y la infraestructura que presenta.

Finalmente se tiene a Pisfil (2020), quien ha presentado su estudio que se basa en analizar el nivel de satisfacción de los pacientes de un hospital de Lambayeque, para ello en la fase de la metodología se ha desarrollado con el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, realizando observaciones de las percepciones registradas, para ello se ha seleccionado a 86 pacientes como muestra, encontrando como resultados que el 66.3% de los pacientes se encuentra insatisfechos con el servicio recibido y solo el 38.7% se encuentra satisfecho, llegando a la conclusión que existe la necesidad que se mejoren los procesos presentados para que la percepción positiva de los servicios que se ofrece mejore.

Dentro del fundamento teórico se tiene para la variable gestión de reclamos, según Alamo et al. (2020) se define como el registro físico de la incomodidad que presenta un paciente, frente al servicio recibido en un establecimiento de salud, basado en los procesos y el trato recibido por el personal médico.

La variable gestión de reclamos se encuentra fundamentada por Maslow, quien propone una teoría basada en las necesidades del ser humano, dentro de ello se enfoca en la atención que recibe y las expectativas que presenta, dentro del campo salud, se menciona que las necesidades de contar con un servicio oportuno y de calidad ha llevado a poner interés en la valuación en los reclamos que se producen en la atención (Medeiros et al., 2019).

Las quejas son un dispositivo fundamental para conocer las expectativas de los enfermos, al mismo tiempo que constituyen una garantía de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema de Salud y funcionan como marca de la calidad percibida y grado de satisfacción de los mismos. El conocimiento de la noción de los usuarios es vital para detectar oportunidades de desarrollo y seguir los cambios

necesarios para corregir las deficiencias dentro de la operación detectada y como resultado lograr una mejor atención y un mayor grado de placer con el proveedor brindado (Rodríguez y Do Muíño, 2010).

Las definiciones registradas para la gestión de reclamos se encuentran que es la manifestación de descontento o inconformidad ante el comportamiento anormal de uno o varios funcionarios de una Institución o del Sector Salud, que le permite presionar una reacción formal de la institución. Asimismo, queda lejos aquella solicitud en la que el ciudadano demande, reclame o necesite una opción ante una situación en la que considere vulnerados sus derechos ciudadanos en materia de salud (Tisné, 2014).

Ruiz et al. (2021), definen a la gestión de reclamos como el proceso de atender a las incomodidades presentadas por los pacientes en el proceso de atención de los consultorios de los establecimientos de salud, para ello se aplican los procesos establecidos por el MINSA.

Dentro de las dimensiones consideradas de la gestión de reclamos se tiene a lo expuesto por Huaita (2018), quien a través de su investigación ha establecido que la gestión de los reclamos se basa en los elementos de los procesos que se cuenta en los establecimientos de salud y el enfoque al cliente, que se basa en la percepción que presenta el paciente del servicio recibido.

Dentro de la primera dimensión que es procesos hospitalarios, se relación con la información que recibe el paciente o familiares en la atención realizada, luego se basa en la facilidad que le brinda para realizar su tratamiento o ser atendido, ello relacionado con el tiempo de respuesta que recibe el paciente y la trata igualitaria que se debe prestar en un establecimiento de salud (Flores y Barbarán, 2021).

Referente a la dimensión enfoque al cliente, se basa en el acceso de los servicios de salud a los pacientes, luego se relaciona con la protección de la información de los pacientes, evitando que sea divulgada a personas no autorizadas, sumado a las garantías que se debe tener para rendir cuentas por parte del sector salud si se presentan imprevistos y las acciones de mejora que se debe realizar (Suárez et al., 2019).

En la búsqueda de soluciones a los procedimientos y reclamaciones de los consumidores y usuarios en el mercado, se han ideado una secuencia de mecanismos, desde los más convencionales, complicados y especializados como los procesos judiciales y administrativos, hasta los más prácticos y de máxima rentabilidad, junto con la conciliación, la mediación y el arbitraje, también llamados métodos de oportunidad de resolución de guerras. Pero puede haber uno que es claramente el único que está más al alcance de los humanos y que algunas legislaciones están adoptando, es miles el Libro de Reclamos (Delgado et al., 2013).

Dentro del fundamento teórico se tiene para la variable satisfacción del paciente, Febres y Mercado (2020), lo definen como un indicador de calidad del servicio recibido, en comparación a las expectativas esperadas por el establecimiento de salud, analizado en las condiciones físicas y el profesionalismo que presenta los médicos.

La teoría seleccionada para respaldar a la variable satisfacción laboral esta alineada a la desarrollada por Herzberg, quien ha desarrollado la teoría de los dos factores, determinantes en la satisfacción del paciente, basado en los elementos tangibles, alineado a las condiciones de trabajo, relacionado con los recursos materiales para desempeñarse y la parte emocional, relacionado con el trato que recibe dentro del establecimiento de salud (Peña y Villón, 2017). Otro elemento que determina la satisfacción está relacionado con la calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud, para ello Cabello y Chirinos (2012), mencionando que para determinar el índice de satisfacción es importante conocer la calidad de servicio que se presenta, para ello se ha desarrollado el modelo SERVQUAL, como una herramienta teórica que ayuda en el análisis de la satisfacción de los establecimientos de salud.

Palacios (2016), afirma que la satisfacción del paciente es un indicador crucial de la excelencia de los servicios de salud y al comparar las ofertas de braquiterapia y radioterapia, somos capaces de reconocer los indicadores esenciales que ayudan a satisfacer la necesidad del usuario, adquiridos durante su atención ambulatoria, por lo que se va a basar en mostrar y definir la adecuada calidad de los expertos

en salud. Una de las definiciones consideradas en el estudio sobre la satisfacción laboral es la expuesta por Estrada y Gallegos (2021), quienes lo han definido como el vínculo emocional que se genera entre el personal de salud y su establecimiento donde labora, estos lasos generados se desarrollan con el pasar de los años, generándose de manera positiva cuando se presenta un buen trato de los superiores y compañeros de trabajo. Por otro lado, se genera de manera negativa cuando se presenta desorganización en el trabajo y no se proporcionan las condiciones, además de las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

Para analizar a la satisfacción del paciente que se presenta en el establecimiento de salud se ha tomado a las dimensiones descritas por Lezcano et al. (2018), en su artículo que se basa en el análisis de la satisfacción laboral, basada en los elementos de calidad requeridos para que el personal pueda desarrollar sus funciones y ha sido adaptada al contexto de Perú por Huaita (2018), donde se detallan los siguientes: Fiabilidad del servicio, relacionado con la eficiencia que se presenta en el establecimiento de salud, luego se tiene a la capacidad de respuesta, relacionado con la articulación de la comunicación para informar y atender a los pacientes. De la misma manera se tiene a la seguridad, relacionada con la capacidad del profesional de salud y la identificación que presenta con el servicio que se brinda, finalmente se tiene a la empatía, relacionado con el trato que se brinda a los usuarios y a los compañeros de trabajo.

La primera dimensión es fiabilidad del servicio, se considera como un indicador que se enfoca en analizar las condiciones profesionales y capacidad tecnológica para realizar la atención de los pacientes, por otro lado, se basa en la calidad que se brinda en las atenciones a los pacientes, además se relaciona con la identificación que presenta el personal de salud (González et al., 2018).

La segunda dimensión es capacidad de respuesta, se define como la respuesta oportuna a los pacientes en los servicios que requieren del establecimiento de salud, brindándoles una atención rápida y personalizada, se relaciona con los medios de comunicación entre el personal de salud, con la entrega de información de los pacientes a sus familiares y el seguimiento que se realiza post atención (Bowen y Fosado, 2020).

La tercera dimensión es seguridad, se define como las garantías profesionales que presenta el personal de salud en el servicio que se brinda a los pacientes, se encuentra relacionado con la capacidad profesional, la experiencia que presente el médico o enfermeras y la disponibilidad para atender a los pacientes (León, 2020).

La cuarta dimensión es empatía, se define como el trato que se brinda a los pacientes en las atenciones realizadas y la comunicación que se presente entre los trabajadores del hospital, se encuentra relacionado con los horarios de atención, el trato y la predisposición para ayudar a los pacientes (Alvarado y Guarate, 2021).

Con lo descrito se puede analizar la importancia que presenta conocer la satisfacción que presenta el paciente para garantizar el servicio que se brinda y analizar la calidad de la atención que se presentan en los establecimientos de salud (Lechón et al., 2019). Ello conlleva analizar que no solo es importante evaluar al personal de salud e identificarlo con las políticas del hospital, sino que se le brinde brindar las herramientas y materiales necesarios para que puedan cumplir con sus funciones, además de las condiciones de infraestructura necesaria para proteger su salud ante cualquier complicación que se presente en las atenciones que realizan a diario (Pisfil, 2020).

Cuando se habla de la gestión de reclamos de los pacientes y la relación que se presenta con la satisfacción se encuentra relacionados por el trato que recibe el paciente por parte del personal médico de los establecimientos de salud, para ello es importante que las autoridades de los hospitales cuenten con mecanismos que ayuden a mejorar la gestión de las atenciones que se realiza y de agilizar los procesos para garantizar la calidad de atención requerida por los pacientes (Vizcaíno et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

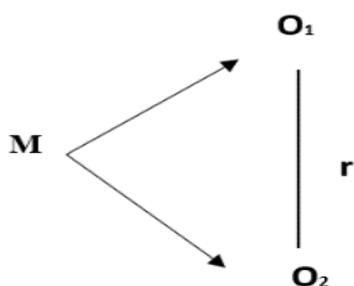
3.1. Tipo y diseño de investigación

Dentro de los parámetros establecidos en el desarrollo del estudio se consideró básica, porque recopila información teórica por medio de una revisión de fuentes de información, que permitieron analizar el sustento que presentó el estudio y propone alternativas de posibles soluciones por medio de las recomendaciones que se desarrollaron (Baena, 2017). El enfoque que caracterizó al estudio es cuantitativo, referente a ello se tiene que Salgado (2018), expresa que el desarrollo de investigaciones cuantitativas se basa por representar cifras estadísticas como respuesta a los objetivos.

Para seleccionar el diseño se tiene la finalidad del estudio y por las características que presenta se afirman que es no experimental, con nivel correlacional, frente a lo mencionado expone lo descrito por Ochoa (2019), quien a conceptualizado a los estudios no experimentales como el análisis de opiniones, que se realiza desde la percepción de los involucrados y presenta por finalidad no alterar el contexto analizado. El nivel correlacional según Hernández y Mendoza (2018), se conceptualizó como en diagnóstico estadístico de la relación que pueden presentar dos variables, determinado por las opiniones que proporcionen en instrumentos.

Finalmente se consideró de alcance transversal, al respecto Cabezas et al. (2018), manifiesta que se basan en analizar la información en un solo momento, que es determinado por las características del estudio y la disponibilidad de los involucrados.

Figura 1. Esquema del diseño correlacional



Dónde:

M: muestra

O₁: Gestión de residuos sólidos municipales

O₂: Satisfacción de los perceptores

R: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión de reclamos

Definición conceptual

Alamo et al. (2020) se define como el registro físico de la incomodidad que presenta un paciente, frente al servicio recibido en un establecimiento de salud, basado en los procesos y el trato recibido por el personal médico.

Definición operacional

Se considera al malestar que presenta el paciente con el servicio recibido por el hospital y genera un documento formal de lo acontecido, analizado en el estudio por medio de la percepción del paciente a través de las respuestas que proporcionen en el cuestionario propuesto y analizado por medio de una escala ordinal (Ver anexo 01).

Indicadores:

Se conforma por la información oportuna, la facilidad que tienen los pacientes para iniciar su tratamiento, luego el tiempo que son atendidos, relacionado con la vocación profesional y las garantías profesionales que se ofrece en el hospital.

Escala de medición:

Para desarrollar el análisis de la variable se ha considerado utilizar una escala ordinal de tres categorías que son: Baja, regular y alta, cuyos intervalos se encuentran descritos en la parte de los instrumentos.

Variable Y: Satisfacción del paciente

Definición conceptual

Febres y Mercado (2020), lo definen como un indicador de calidad del servicio recibido, en comparación a las expectativas esperadas por el establecimiento

de salud, analizado en las condiciones físicas y el profesionalismo que presenta los médicos.

Definición operacional

Es la percepción que presenta el paciente, frente a las expectativas que espera del servicio recibido, analizado en el estudio por medio de la percepción del paciente a través de las respuestas que proporcionen en el cuestionario propuesto y analizado por medio de una escala ordinal (Ver anexo 01).

Indicadores:

Se encuentra vinculado con la confianza de la entidad, la capacidad profesional, la comunicación que se transmite, el prestigio del hospital, relacionado a los horarios de atención.

Escala de medición:

Para desarrollar el análisis de la variable se ha considerado utilizar una escala ordinal de tres categorías que son: Baja, regular y alta, cuyos intervalos se encuentran descritos en la parte de los instrumentos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

En el desarrollo del estudio la población se conformó por 120 pacientes que presentaron reclamos presentados por los pacientes durante el año 2022, para ello Cohen y Gómez (2019), conceptualizan que la población es considerada por los sujetos que se relacionan de manera directa con las variables seleccionadas y por medio de su experiencia realizan comentarios de los acontecimientos presentados.

Criterios de inclusión: Se consideró a todos los pacientes que presentaron reclamos el año 2022.

Criterios de exclusión: Se ha tomado en cuenta a los pacientes que no presenten reclamos.

3.3.2. Muestra

La muestra en el estudio la conforman 92 pacientes, calculada por medio de la formula estadística (Ver anexo 05), a través del muestreo probabilístico, a ello se tiene que Jiménez (2020), conceptualizó a la muestra como un fragmento que representa a la población, para ello se utilizar el muestreo aleatorio a criterio de la investigadora.

3.3.3. Muestreo

De acuerdo a las características asociadas al estudio se ha considerado un muestreo no probabilístico a conveniencia de la investigadora, de tipo aleatorio simple.

3.3.4. Unidad de análisis

Esta conformado por los trabajadores del hospital publico de Huaraz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Para elaborar el estudio se ha tomado en cuenta utilizar la técnica de la encuesta, conceptualizada por Sánchez et al. (2018), como el desenlace de actividades que se programan con la finalidad de registrar datos que permitan responder a la problemática analizada por medio de su instrumento que se denomina cuestionario.

Instrumento. Durante la etapa de recolección de datos se ha considerado como instrumento al cuestionario denominado: Cuestionario de gestión de reclamos y cuestionario de satisfacción del paciente. Ante ello Ñaupas et al. (2018), conceptualizan al cuestionario como un instrumento cuantitativo que presenta por propósito categorizar las opiniones de los pacientes, a fin de poder representarlos en tablas estadísticas.

Cuestionario de gestión de reclamos

La adaptación realizada por la investigadora fue a partir del instrumento propuesto por Sánchez (2018), quien ha elaborado un cuestionario conformado

por 27 interrogantes que analizan la gestión de reclamos, el cual se encuentra dividido en 2 dimensiones, la primera es procesos que se conforma por los ítems del 1 al 12 y la segunda dimensión es enfoque al paciente que se conforma por los ítems del 13 al 27, todos ellos presentan 5 alternativas de respuesta mediante una escala Likert, con las valoraciones de 1 para nunca, 2 para casi nunca, 3 para a veces, 4 para casi siempre y 5 para siempre. Además, se presenta un análisis por medio de una escala ordinal: Baja con un intervalo de 27 – 63, luego el nivel regular con el intervalo de 64 – 99 y el nivel alto con el intervalo de 100 – 135.

Cuestionario de satisfacción del paciente

La adaptación realizada por la investigadora fue a partir del instrumento propuesto por Sánchez (2018), quien ha elaborado un cuestionario conformado por 12 interrogantes que analizan la gestión de reclamos, el cual se encuentra dividido en 4 dimensiones, la primera es fiabilidad del servicio que se conforma por los ítems del 1 al 3, la segunda dimensión es capacidad de respuesta que se conforma por los ítems del 4 al 6, la tercera dimensión se denomina seguridad que se integra por los ítems del 7 al 9 y la cuarta dimensión es empatía que se conforma por los ítems del 10 al 12. Todos ellos presentan 5 alternativas de respuesta mediante una escala Likert, con la valoración de 1 para nunca, 2 para casi nunca, 3 para a veces, 4 para casi siempre y 5 para siempre. Además, se presenta un análisis por medio de una escala ordinal: Baja con un intervalo de 12 – 28, luego el nivel regular con el intervalo de 29 – 44 y el nivel alto con el intervalo de 45 – 60.

Validez. El proceso que se sigue para realizar la validación de los cuestionario se inició con la búsqueda de los 3 profesionales con grado de maestro o doctos, a quienes se les encargó de realizar la evaluación de consistencia interna, conformada por el análisis de redacción y coherencia de los ítems, de la misma manera que presente concordancia con las dimensiones propuestas y que se relacione con los indicadores, luego de realizar este proceso tuvieron que realizar el llenado del formato de validación, colocando la información requerida

para certificar que los instrumentos presentan las condiciones requeridas para ser aplicados.

Confiabilidad. Se ha determinado por la selección de 15 pacientes que se encuentren incluidos dentro de la muestra, pero hayan presentado incomodidad con el servicio recibido, para que presenten similares características que los pacientes que conforman la muestra. Los seleccionados tuvieron que realizar el llenado de los instrumentos para luego ser organizados en una matriz de opiniones y tabulados en el Excel 2021, permitiendo realizar el cálculo del Alfa de Cronbach para demostrar que se puede aplicar al estudio.

De acuerdo a los resultados alcanzados se tiene una confiabilidad de 0.827 para la variable gestión de reclamos y de 0.840 para la variable satisfacción del paciente, ambos valores se encuentran cercanos a 1, por lo tanto, se consideran como confiables.

3.5. Procedimiento

En la etapa inicial de estudio se basó en el análisis del contexto de la institución seleccionada para el estudio, lo cual permitió identificar las variables que están generando incomodidad en los pacientes, luego se formalizó con la presentación de una solicitud de autorización para tener el acceso necesario para desarrollar el levantamiento de la información y establecer las fechas que se realizará la aplicación de los instrumentos, luego de ello se desarrollará el procesamiento estadístico que permitió obtener las conclusiones que respondan a los objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de la información que se recogió se utilizó el programa Excel 2021 y el SPSS 27.0, permitiendo realizar la matriz de datos y los cálculos de los intervalos requeridos para analizar las opiniones, luego por medio de la estadística descriptiva e inferencial se realizó la presentación de tablas y figuras que permitan responder a los objetivos.

Durante el análisis inferencial será necesario realizar la prueba de normalidad para determinar la distribución que presente la muestra y seleccionar el método inferencial más adecuado para el estudio y comprobar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para tener en cuenta las consideraciones éticas del estudio se ha tenido que seguir las normas de la UCV, considerando que el estudio se alinea al anonimato, correspondiente a evitar colocar en los instrumentos el recojo de datos personales de los pacientes, quedando de manera anónima toda información que proporcionen, luego se ha considerado a la aplicación del principio del respeto, anotando sus opiniones tal como la expresan los pacientes y evitando la alteración o distorsión de la información.

IV. RESULTADOS

Luego de procesar los resultados de los pacientes que presentaron reclamos en el servicio recibido por el hospital se ha presentado los siguientes resultados.

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la percepción de la gestión de reclamos

niveles	f	%
Baja	10	10.9
Regular	28	30.4
Alta	54	58.7
Total	92	100.0

A través de los hallazgos presentados en el estudio, luego de analizar las opiniones de los pacientes que presentaron reclamos se ha podido notar que se presenta un alto índice de reclamos con el 58.7%, luego se ha evidenciado un nivel regular de reclamos con el 30.4% y para el nivel bajo nivel de reclamos se tiene un 10.9%. Con ello se ha podido notar la incomodidad que ha pasado muchos pacientes con el servicio que se presenta en el hospital.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la gestión de reclamos

Dimensiones	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Procesos	12	13.0	23	25.0	57	62.0	92	100.0
Enfocado al paciente	9	9.8	31	33.7	52	56.5	92	100.0

De acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio se ha podido dar a conocer las valoraciones registradas para las dimensiones de la gestión de reclamos, mencionando a lo siguiente: en cuanto a los valores registrados para los reclamos en base a los procesos se tiene un índice alto con el 62.0%, luego se ha presentado un nivel regular con el 25.0% y para el nivel bajo se ha obtenido un valor del 13.0%. Con ello se ha podido notar que hay una alta incomodidad por los procesos del hospital para atender a los pacientes. De la misma manera referente a la dimensión reclamos enfocado al paciente se tiene que se presenta como alto con 56.5%, luego para el nivel regular ha presentado un valor del 33.7% y para el nivel bajo se ha evidenciado con el 9.8%. Con ello se pudo notar que hace falta mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes para reducir el índice de reclamos presentados en el hospital.

Tabla 3

Nivel de la percepción de la satisfacción del paciente atendido

niveles	f	%
Baja	63	68.5
Regular	20	21.7
Alta	9	9.8
Total	92	100.0

A través de los hallazgos presentados en el estudio, luego de analizar las opiniones de los pacientes que presentaron insatisfacción por el servicio recibido se ha podido notar que se presenta una baja satisfacción con el 68.5%, luego se ha evidenciado un nivel regular de satisfacción con el 21.7% y para el nivel alto nivel de satisfacción se tiene un 9.8%. Con ello se ha podido notar la incomodidad que ha pasado muchos pacientes con el servicio que se presenta en el hospital.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del paciente atendido

Dimensiones	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad de Servicio	63	68.5	19	20.7	10	10.9	92	100.0
Capacidad de Respuesta	68	73.9	15	16.3	9	9.8	92	100.0
Seguridad	67	72.8	15	16.3	10	10.9	92	100.0
Empatía	57	62.0	26	28.3	9	9.8	92	100.0

De acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio se ha podido dar a conocer las valoraciones registradas para las dimensiones de la satisfacción del paciente atendido, mencionando a lo siguiente: en cuanto a los valores registrados para la fiabilidad del servicio se tiene un índice bajo con el 68.5%, luego se ha presentado un nivel regular con el 20.7% y para el nivel alto se ha obtenido un valor del 10.9%. Con ello se ha podido notar que los pacientes no sienten la total confianza en los servicios que ofrece el hospital. De la misma manera referente a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que se presenta como baja con 73.9%, luego para el nivel regular ha presentado un valor del 16.3% y para el nivel alto se ha evidenciado con el 9.8%. Con ello se pudo notar que hace falta mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes para reducir el índice de reclamos presentados en el hospital. De la misma manera los hallazgos registrados para la dimensión seguridad se ha notado un valor de 72.8% para el nivel baja, luego un 16.3% para el nivel regular y de 10.9% para el nivel alto, mencionando que los pacientes no sienten total seguridad de la capacidad profesional que se brinda. Finalmente, los hallazgos registrados en el estudio referente a la dimensión empatía se tiene para el nivel bajo un valor de 62.0%, luego para el nivel regular se tiene 28.3% y para el nivel alto se alcanzó un valor del 9.8%.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de reclamos	,130	92	,001
Satisfacción del paciente	,212	92	,000

Para poder demostrar el nivel de relación presentada en el estudio se ha tenido que desarrollar una prueba de normalidad de datos con la finalidad de conocer la distribución que presenta la muestra, para ello se ha utilizado el método de Kolmogorov-Smirnov^a considerado para muestra que superan el tamaño de 50, de ello se ha obtenido como resultado un valor de significancia 0.001 para la variable gestión de reclamos y de 0.000 para la variable satisfacción del paciente. En ambos casos se puede notar que los valores mencionados caen por debajo del 0.05, por lo tanto, se puede afirmar que la distribución que se registra en el estudio es no paramétrica y el método que más se ajusta a la finalidad es el Rho de Spearman.

Tabla 6

Relación que existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido

			Gestión de reclamos	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Gestión de reclamos	Coeficiente de correlación	1,000	-,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	-,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para poder analizar la relación presentada en el estudio se tiene el valor de Rho = -0.589 entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido, el cual se interpreta como inversa y moderada, evidenciando a un mayor índice de reclamos se tiene menos satisfacción en los pacientes atendidos, para ello las autoridades del hospital deben aplicar medidas que ayuden a brindar las soluciones oportunas y se pueda gestionar los reclamos en los tiempos establecidos en las directivas del hospital.

De la misma manera al analizar la comprobación de la hipótesis se tiene el valor alcanzado de la sig. = 0.000, el cual se ubica por debajo del 0.05, por lo tanto, se ha logrado afirmar que se presenta una relación significativa entre los elementos analizados en el estudio.

Tabla 7

Relación de las dimensiones de la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido

Dimensiones de gestión de reclamos		Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Enfocado al paciente	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

Para poder analizar la relación presentada en el estudio sobre las dimensiones de la gestión de reclamos se tiene el valor de $Rho = -0.547$ entre los procesos y la satisfacción del paciente atendido, además de ello un valor de $Rho = -0.580$ entre el enfoque al paciente y la satisfacción que se presenta en el servicio recibido, evidenciando a un mayor índice de reclamos en los procesos y el enfoque que se presenta el paciente se tiene menos satisfacción en las atenciones, para ello las autoridades del hospital deben aplicar medidas que ayuden a brindar las soluciones oportunas y se pueda gestionar los reclamos en los tiempos establecidos en las directivas del hospital.

De la misma manera al analizar la comprobación de la hipótesis se tiene el valor alcanzado de la sig. = 0.000, el cual se ubica por debajo del 0.05, por lo tanto, se ha logrado afirmar que se presenta una relación significativa entre los elementos analizados en el estudio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los hallazgos presentados para el objetivo general enfocado en determinar la relación que existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022, se ha registrado un valor de $Rho = -0.589$, analizada como inversa y moderada, mencionando que a un mayor índice de reclamos que se presenten en el hospital se tendrá menos satisfacción de los pacientes. De la misma manera al analizar la comprobación de la hipótesis se tiene el valor alcanzado de la sig. = 0.000, el cual se ubica por debajo del 0.05, por lo tanto, se ha logrado afirmar que se presenta una relación significativa entre los elementos analizados en el estudio, con ello se puede analizar que los reclamos en los hospitales es un factor que se encuentra presente y es deber de las autoridades establecer medidas que permitan minimizarlo y se pueda incrementar la satisfacción de los pacientes, frente al servicio que reciben.

Estos hallazgos presentados registran una concordancia con lo demostrado por Alva (2019), encontrando como resultados que el 85.0% consideran que las quejas y reclamos es regular, mientras que el 71.0% considera que la satisfacción de los pacientes es regular, llegando a la conclusión: Se ha registrado un nivel de relación de -0.712 entre las variables, con una proyección de sig. = 0.000 < 0.05, mostrando que existe una relación significativa entre las variables. Con ello se ha demostrado que el índice de reclamos afecta a la satisfacción de los pacientes, generando una mala imagen de los servicios que se brindan, manifestado que muchos de los reclamos se relacionan con el trato que reciben los pacientes por parte del personal de salud; quienes presentan un trato con falta de empatía y preocupación por el bienestar del paciente.

Con el análisis presentado se dio a conocer la importancia que tiene reducir el índice de los reclamos que se presenten en el hospital para que se pueda mejorar la percepción y satisfacción que presentan los pacientes. Con lo descrito se puede analizar la importancia que presenta conocer la satisfacción que presenta el paciente para garantizar el servicio que se brinda y analizar la calidad de la atención que se presentan en los establecimientos de salud (Lechón et al., 2019). Ello conlleva analizar que no solo es importante evaluar al personal de salud e

identificarlo con las políticas del hospital, sino que se le brinde brindar las herramientas y materiales necesarios para que puedan cumplir con sus funciones, además de las condiciones de infraestructura necesaria para proteger su salud ante cualquier complicación que se presente en las atenciones que realizan a diario (Pisfil, 2020).

De la misma manera se aproxima a lo reflejado en el estudio de Peralta (2018), obteniendo como resultado que la calidad de atención es adecuada con 70.5%, mientras que el 61.0% presentó satisfacción del servicio recibido en el hospital, evidenciándose como conclusión que, se ha presentado una relación de 0.819 entre las variables estudiadas, además el valor de la significancia alcanzada fue de 0.000 <0.05, considerado como sustento para rechazar la hipótesis nula. Con lo expresado es importante que se desarrollen estrategias que permitan mejorar la atención a los pacientes, para ello es necesario que se implementen capacitaciones de atención al paciente y sobre todo involucrar al personal para brindar el servicio esperado por los pacientes.

Con ello se detalla que los elementos fundamentales para mejorar la satisfacción de los pacientes se alinean al cumplimiento de los estándares de calidad en los hospitales, reflejado con el buen trato. Cuando se habla de la gestión de reclamos de los pacientes y la relación que se presenta con la satisfacción se encuentra relacionados por el trato que recibe el paciente por parte del personal médico de los establecimientos de salud, para ello es importante que las autoridades de los hospitales cuenten con mecanismos que ayuden a mejorar la gestión de las atenciones que se realiza y de agilizar los procesos para garantizar la calidad de atención requerida por los pacientes (Vizcaíno et al., 2019).

De acuerdo a los hallazgos presentados para el objetivo específico enfocado en identificar el nivel de gestión de reclamos atendidos en un hospital público de Huaraz, 2022, de acuerdo a la percepción de los pacientes se ha presentado un alto índice de reclamos con un 58.7%, luego de ello se ha dado a conocer que se presentó como regular con el 30.4% y para el nivel bajo se alcanzó un 10.9%. A partir de lo mencionado se resalta la preocupación que debe tener la dirección del hospital, relacionado a la percepción negativa que presentan los pacientes, según

el servicio que reciben del personal de salud, de la misma manera se ha presentado inconvenientes por las instalaciones del hospital, que quieren que se realicen mejorar y mantenimiento para salvaguardar la salud de los pacientes.

Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Salinas (2018), donde registra que el 94.39% se encuentra insatisfecho con el servicio recibido y solo el 5.61% está satisfecho, además la calidad percibida es inadecuada al 86.21% y solo el 13.79% cumplido sus expectativas, obteniendo como conclusión que, el hospital requiere que se apliquen medidas correctivas en las deficiencias presentadas para que los resultados se incrementen. Con ello se puede dar a conocer la importancia que presenta que el servicio que se brinda al paciente cuenta con todos los protocolos e involucramiento del personal médico para alcanzar las expectativas esperadas por los pacientes.

Las quejas son un dispositivo fundamental para conocer las expectativas de los enfermos, al mismo tiempo que constituyen una garantía de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema de Salud y funcionan como marca de la calidad percibida y grado de satisfacción de los mismos. El conocimiento de la noción de los usuarios es vital para detectar oportunidades de desarrollo y seguir los cambios necesarios para corregir las deficiencias dentro de la operación detectada y como resultado lograr una mejor atención y un mayor grado de placer con el proveedor brindado (Rodríguez y Do Muíño, 2010).

Así mismo se asemeja a lo registrado por Casanova (2018), obtuvo como resultado que, los reclamo ha presentado un nivel alto con 62.0%, mientras que el 28.0% registraron un nivel regular, llegando a concluir: Los servicios de las conclusiones del hospital presentan una mala percepción por los usuarios ocasionado a los factores de trato, capacidad de respuesta y la infraestructura que presenta. Es importante que la gestión administrativa de los hospitales implemente mecanismo como atención personalizada y talleres de involucramiento laboral, para que todo el personal médico se identifique con las políticas de estado.

Las definiciones registradas para la gestión de reclamos se encuentran que es la manifestación de descontento o inconformidad ante el comportamiento anormal de uno o varios funcionarios de una Institución o del Sector Salud, que le

permite presionar una reacción formal de la institución. Asimismo, queda lejos aquella solicitud en la que el ciudadano demande, reclame o necesite una opción ante una situación en la que considere vulnerados sus derechos ciudadanos en materia de salud (Tisné, 2014).

De acuerdo a los hallazgos presentados para el objetivo específico enfocado en identificar el nivel de la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022, dentro de los niveles alcanzados para la satisfacción del paciente se ha registrado como baja con el 68.5%, luego se ha presentado como regular con el 21.7% y el nivel alto se presentó con el 9.8%. A partir de los mencionado se puede dar a conocer que los pacientes se encuentran insatisfechos por el servicio recibido en el hospital relacionado a las condiciones físicas de los consultorios y la atención del personal que se realiza. Es importante que las autoridades mejoren las condiciones de atención, en cuanto a agilizar las consultas, los medios para separar citas y capacitar al personal médico para que brinde un trato cordial a todo el personal.

A partir de lo mencionado concuerda con lo desarrollado por Pisfil (2020), quien ha registrado como resultados que el 66.3% de los pacientes se encuentra insatisfechos con el servicio recibido y solo el 38.7% se encuentra satisfecho, llegando a la conclusión que existe la necesidad que se mejoren los procesos presentados para que la percepción positiva de los servicios que se ofrece mejore. El investigador ha registrado que los problemas presentados sobre la insatisfacción del servicio se relación con la empatía del personal médico, que no tratan con amabilidad a los pacientes y genera el malestar en las atenciones realizadas.

Palacios (2016), afirma que la satisfacción del paciente es un indicador crucial de la excelencia de los servicios de salud y al comparar las ofertas de braquiterapia y radioterapia, somos capaces de reconocer los indicadores esenciales que ayudan a satisfacer la necesidad del usuario, adquiridos durante su atención ambulatoria, por lo que se va a basar en mostrar y definir la adecuada calidad de los expertos en salud.

De la misma manera se relaciona con García (2017), quien ha registrado como resultado que se ha registrado un buen servicio al 71.01%, por otro lado el trato que

reciben al ser atendidos se presentaron con 71.3%, además el personal médico genera confianza en su capacidad profesional al 74.59%, llegando a la conclusión que los usuarios se sienten satisfechos por los factores expuestos que brinda el hospital, por lo tanto se recomienda que sigan desarrollando sus actividades de la misma manera para mantener los resultados positivos evidenciados.

Una de las definiciones consideradas en el estudio sobre la satisfacción laboral es la expuesta por Estrada y gallegos (2021), quienes lo han definido como el vínculo emocional que se genera entre el personal de salud y su establecimiento donde labora, estos vínculos generados se desarrollan con el pasar de los años, generándose de manera positiva cuando se presenta un buen trato de los superiores y compañeros de trabajo. Por otro lado, se genera de manera negativa cuando se presenta desorganización en el trabajo y no se proporcionan las condiciones, además de las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

De acuerdo a los hallazgos presentados para el objetivo específico enfocado en establecer la relación de las dimensiones de la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público de Huaraz, 2022, se tiene el valor de $Rho = -0.547$ entre los procesos y la satisfacción del paciente atendido, además de ello un valor de $Rho = -0.580$ entre el enfoque al paciente y la satisfacción que se presenta en el servicio recibido, evidenciando a un mayor índice de reclamos en los procesos y el enfoque que se presenta el paciente se tiene menos satisfacción en las atenciones, para ello las autoridades del hospital deben aplicar medidas que ayuden a brindar las soluciones oportunas y se pueda gestionar los reclamos en los tiempos establecidos en las directivas del hospital.

Esto concuerda con lo demostrado por Huaita (2018), como resultado que la gestión de quejas se presenta de manera inadecuada al 55.0%, mientras que la satisfacción de los usuarios se presenta como baja al 60.0%, alcanzando a concluir que la relación que se refleja es de -0.742 entre las variables, presentando una $sig. = 0.000 < 0.05$, permitiendo confirmar la aprobación de la hipótesis del estudio y rechazando a la nula. Es importante que la dirección del hospital tome atención a los índices de reclamos que se presenten por parte de los usuarios para que se puedan tomar las medidas requeridas y solicitadas por el MINSA, donde se

presenta por objetivo reducir los índices de problemática que se ocasionan con los pacientes y se debe realizar una constante mejora de las instalaciones de los centros de salud.

En la búsqueda de soluciones a los procedimientos y reclamaciones de los consumidores y usuarios en el mercado, se han ideado una secuencia de mecanismos, desde los más convencionales, complicados y especializados como los procesos judiciales y administrativos, hasta los más prácticos y de máxima rentabilidad, junto con la conciliación, la mediación y el arbitraje, también llamados métodos de oportunidad de resolución de guerras. Pero puede haber uno que es claramente el único que está más al alcance de los humanos y que algunas legislaciones están adoptando, es miles el Libro de Reclamos (Delgado et al., 2013).

Meza y Tenorio (2021), como resultado que se ha registrado una baja expectativa de los pacientes con 33.9% sobre los servicios deseado, mientras que la satisfacción de los pacientes es considerada como regular con 54.5%, obteniendo como conclusión que, se ha determinado un nivel de correlación de $Rho = -0.319$ con una $sig.=0.000$, evidenciando la existencia de una relación significativa entre las variables por lo tanto se rechaza a la hipótesis nula. Como se viene registrado en parte de la investigación la problemática que se afronta en los establecimientos de salud se encuentra en los servicios que se brinda, relacionado con la infraestructura que presenta y sobre todo con la parte empática y el trato que reciben los pacientes del personal de salud.

Ruiz et al. (2021), definen a la gestión de reclamos como el proceso de atender a las incomodidades presentadas por los pacientes en el proceso de atención de los consultorios de los establecimientos de salud, para ello se aplican los procesos establecidos por el MINSA.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó relación inversa, moderada y significativa ($Rho = -0.589$; $sig. = 0.000 < 0.05$) entre la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido, evidenciando a un mayor índice de reclamos se tiene menos satisfacción en los pacientes atendidos, para ello las autoridades del hospital deben aplicar medidas que ayuden a brindar las soluciones oportunas y se pueda gestionar los reclamos en los tiempos establecidos en las directivas del hospital.

Segunda: La percepción de la gestión de reclamos se presenta un alto índice de reclamos con el 58.7%, luego se ha evidenciado un nivel regular de reclamos con el 30.4% y para el nivel bajo nivel de reclamos se tiene un 10.9%, con ello se ha podido notar la incomodidad que ha pasado muchos pacientes con el servicio que se presenta en el hospital.

Tercera: La percepción de la satisfacción del paciente atendido se presenta una baja satisfacción con el 68.5%, luego se ha evidenciado un nivel regular de satisfacción con el 21.7% y para el nivel alto nivel de satisfacción se tiene un 9.8%, con ello se ha podido notar la incomodidad que ha pasado muchos pacientes con el servicio que se presenta en el hospital.

Cuarta: Se determinó relación inversa, moderada y significativa ($Rho = -0.547$; $Rho = -0.580$; $sig. = 0.000 < 0.05$) entre las dimensiones de la gestión de reclamos y la satisfacción del paciente atendido, registrando que las autoridades del hospital deben aplicar medidas que ayuden a brindar las soluciones oportunas y se pueda gestionar los reclamos en los tiempos establecidos en las directivas del hospital.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director del hospital aplicar estrategias como la gestión de reclamos a través de la página web para que se puedan agilizar los procesos y los pacientes puedan hacer seguimiento de las incomodidades presentadas en el servicio.

Segunda: Al jefe del área de reclamos, realizar el seguimiento pertinente de los reclamos que realicen los pacientes, realizando llamadas y enviando correos para que los pacientes sienten que el hospital siente interés por su bienestar y solucionar la incomodidad presenta en las atenciones médicas.

Tercera: Al personal médico involucrar con el servicio que se brinda en el hospital y proporcionar un bien trato, donde se evidencia la empatía y el interés por el bienestar del paciente y ahí contribuir a la mejora de los servicios del hospital.

Cuarta: A los pacientes realizar sus reclamos cuando presenten incomodidad en el servicio recibido por parte del personal médico para que las autoridades tengan conocimiento y registros de los incidentes, logrando aplicar medidas correctivas y preventivas.

REFERENCIAS

- Alva, K. (2019). *Influencia del sistema de quejas y reclamos en la calidad de atención médica en consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – 2019*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38439/alva_vk.pdf?sequence=1
- Alamo et al. (2020). *Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención*. 20 (2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200246
- Alvarado, K. y Guarate, Y. (2021). *Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con Covid-19 sobre la atención recibida*. 11 (2). <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/1084>
- Arcentales et al. (2021). *Satisfaction of surgical patients with nursing care*. 3(5). https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Benites et al. (2021). *Factors associated with the quality of service in Peruvian public hospitals*. 19 (2). <https://www.redalyc.org/journal/1800/180068639007/html/>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. [Tesis; Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Bowen, A. y Fosado, O. (2020). *Perception and expectations of patients from specialized renal health centers: SEVQUAL method and multivariate statistics*. 3 (2). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-26542020000100030

- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. 23(2).
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad*. Ecoe ediciones. Obtenido de
<https://books.google.es/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Casanova, R. (2018). *Diseño de un aplicativo centrado en el usuario para un sistema de gestión de reclamos en el sistema de salud del Perú*. [Tesis; Universidad Peruana Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3844/Diseno_CasanovaPerez_Regina.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Delgado et al. (2013). *El Libro de Reclamaciones en la experiencia española*.
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/Libro-de-Reclamaciones-JAIME-DELGADO.pdf>
- Fabian et al. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020*. 22 (1).
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589>
- Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (mayo de 2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de

evaluación. *ELSEVIER*, 22(3), 133-140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)

Flores, J. y Barbarán, H. (2021). *Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos*. 5(2).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>

Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Revista Scielo. 20 (3).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

García, L. (2017). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el modelo SERVQUAL*. [Tesis; Universidad de los Llanos].

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/562/TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective*. Revista Scielo. 13(36).

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

González et al.(2018). *Level of satisfaction of the patients discharged from General Surgery Service of the Hospital Nacional in 2018*. 10 (2).

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058

Estrada, E. y Gallegos, N. (2021). *Job satisfaction and organizational commitment in teachers of the Peruvian Amazon*. 6(1).

http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-35832021000100015&lng=pt&nrm=iso

Huaraz Noticias. (12 de enero de 2022). *EsSalud Áncash refuerza servicio de citas médicas para todas sus Ipress*. Obtenido de

<https://huaraznoticias.com/director-essalud-huaraz-justificando-quejas-de-asegurados/>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación. Universidad de La Sabana. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=e000xww&AN=2659814>

La Torre et al. (2017). *Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force*. May, 2014. 17(34). [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20\(2018-1\)/54555308005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-34%20(2018-1)/54555308005/)

Lechón et al. (2019). *Level of satisfaction of hospitalized patients, regarding the diet of the hospital San Vicente de Paúl de Ibarra, 2018*. 6 (2). <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/416>

León, M. (2020). *Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud*. 2 (2). <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis; Universidad Católica De Santiago De

Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Matzumura, J. y Gutiérrez, H. (2020). *Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención*. 20(2). <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1173&context=rfmh>

Medeiros et al. (2019). *Jerarquía de Necesidades de Maslow: Validación de un Instrumento*. 39 (1). <https://www.scielo.br/j/pcp/a/X4Cm9CPhzCCSxzGfZ9TBVzh/abstract/?lang=es>

Meza, E. y Tenorio, E. (2021). *Determinación de la relación del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Atalaya-Ucayali, respecto de la calidad de atención médica del servicio de emergencia*. 2020. [Tesis; Universidad Católica Sedes Sapientiae]. https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1098/Meza_Tenorio_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. <https://drive.google.com/file/d/16EujosBT9zACw1EVK60-44zRjJ18OZSB/view>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Prestación de servicios de salud de calidad. Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal*. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hxE3Db-b0j4J:https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9. https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf

Parrado, M. y Reyes, I. (2021). *Nursing care satisfaction in hospitalized users in health institutions, villavicencio, colombia: piloting*. 20(2). <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>

- Peralta, M. (2018). *Calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS*. [Tesis; Universidad Autónoma Del Estado De Morelos]. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1879/MAPENA00T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, del R. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016*. Universidad de Huánuco. Tesis de Maestría. Huánuco. Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=SERVQUAL:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Journal+of+Retailing&ots=pTv17GvECT&sig=BGwpA5KwG7wtoqgrqA3tfK0Qswg#v=onepage&q=SERVQUAL%](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=SERVQUAL:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Journal+of+Retailing&ots=pTv17GvECT&sig=BGwpA5KwG7wtoqgrqA3tfK0Qswg#v=onepage&q=SERVQUAL%20)
- Peña, H. y Villón, S. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. 3(7). https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181
- Pisfil, M. (2020). *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes de un servicio de emergencia*. (9). 1. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/19>
- Pizzo, M. (19 de setiembre de 2018). *Gestión de reclamos. Importancia de recuperar la confianza del cliente*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-reclamos-importancia-de-recuperar-la-confianza-del-cliente/>
- Pisfil, M. (2020). *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital Belén Lambayeque*. [Tesis; Universidad Señor De Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6692/Pisfil%20Llontop%20Mar%C3%ADa%20Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez, A. y Do Muíño, M. (2010). *Análisis de las reclamaciones de los usuarios de un área de Atención Primaria*. 17(2). https://www.agamfec.com/pdf/CADERNOS/VOL17/vol_2/orixinais_01_vol17_n2.pdf

Río, J., Becerra Canales, B., & Montalvo del Río, J. (2022). Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. *Scielo*, 44(1), 1684-1824. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mNNygZThw6kJ:scielo.sld.cu/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1684-18242022000100130&cd=18&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Ruiz et al. (2021). *Management Complaints and claims system and its influence on the quality of medical care in an outpatient clinic Albrecht Hospital Trujillo*. 17 (3). <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3828>

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.

Salinas, N. (2018). *Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de atención del personal del centro de salud buenos aires parco chacapunco-2018*

[Tesis; Universidad Peruana Del Centro]. <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/221/Tesis-NataliGenovevaSalinasCerron.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Suárez et al. (2019). *Perceived quality of care in CAI III health center*. 38 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

Tisné, L. (2014). *Manual de procedimientos de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias*.
http://200.72.129.100/transparencia/transparencia_activa/Manual_oirs_2014_actualizado.pdf

Vizcaíno et al. (2019). *Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco*. 18 (1).
<https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/2103>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/niveles
Gestión de reclamos	Alamo et al. (2020) se define como el registro físico de la incomodidad que presenta un paciente, frente al servicio recibido en un establecimiento de salud, basado en los procesos y el trato recibido por el personal médico.	Se considera al malestar que presenta el paciente con el servicio recibido por el hospital y genera un documento formal de lo acontecido, analizado en el estudio por medio de la percepción del paciente a través de las respuestas que proporcionen en el cuestionario propuesto y analizado por medio de una escala ordinal	Enfocado en el proceso	Información adecuada	1,2,3,4,	Escala: Ordinal Baja Regular Alta
				Facilidad de iniciar un proceso	5,6,7,8,	
				Velocidad de tratamiento	9,10,11,	
				Equidad e imparcialidad en el manejo	12	
			Enfocado al cliente	Gratuidad	13,14,1	
				Orientación	5,16,17,	
				Protección de identidad	18,19,2	
				Garantías en rendición de cuentas	0,21,22,	
Objetivos de mejora	23,24,25,26 y 27					
Satisfacción del paciente	Febres y Mercado (2020), lo definen como un indicador de calidad	Es la percepción que presenta el paciente, frente a	Fiabilidad	Confianza en la entidad	1,2,3	Escala: Ordinal Baja
				Profesionalismo del personal		

	del servicio recibido, en comparación a las expectativas esperadas por el establecimiento de salud, analizado en las condiciones físicas y el profesionalismo que presenta los médicos.	las expectativas que espera del servicio recibido, analizado en el estudio por medio de la percepción del paciente a través de las respuestas que proporcionen en el cuestionario propuesto y analizado por medio de una escala ordinal.	Capacidad de respuesta	Comunicación articulada	4,5,6	Regular Alta
				Disposición para ayudar al paciente		
			Seguridad	Prestigio del hospital	7,8,9	
				Experiencia del personal		
			Empatía	Atención personalizada	10,11,12	
				Horarios convenientes		

Anexo 02: Instrumentos

Cuestionario de gestión de reclamos

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar la **gestión de reclamos** del hospital. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Procesos					
1.	Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria					
2.	Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento					
3.	Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno					
4.	Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible					
5.	Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo					
6.	Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas					
7.	Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta					

8.	Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo					
9.	Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted					
10.	Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa					
11.	Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable					
12.	Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad					
	DIMENSIÓN 2: Enfocado al paciente	1	2	3	4	5
13.	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo					
14.	Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo					
15.	Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético					
16.	Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas					
17.	Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada					
18.	Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable					
19.	Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas					
20.	Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos					

21.	Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)					
22.	Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo					
23.	Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo					
24.	Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas					
25.	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos					
26.	Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado					
27.	Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios					

Cuestionario de satisfacción del paciente

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar la **satisfacción del paciente** del hospital. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad de Servicio	1	2	3	4	5
1.	Con qué frecuencia ha visto que el servicio que le brindan en la empresa es eficiente					
2.	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal de la empresa ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia					
3.	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores están comprometidos e identificados en su labor que realizan					
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
4.	Con qué frecuencia ha observado que el personal mantiene una buena comunicación con los clientes					
5.	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores cuentan con la capacidad de escucha					
6.	Con qué frecuencia ha podido observar la oportuna disposición de los trabajadores					
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	1	2	3	4	5
7.	Con qué frecuencia ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo					
8.	Con que frecuencia ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor					

9.	Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes					
	DIMENSIÓN 4: Empatía	1	2	3	4	5
10.	Con qué frecuencia ha podido observar que el cumplimiento con los horarios es el adecuado					
11.	Con que frecuencia ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, eres capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento					
12.	Con qué frecuencia ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada					

Anexo 03: Validación de instrumentos
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1:
GESTIÓN DE RECLAMOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Directo	Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria	X		X		X		
2.	Directo	Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento	X		X		X		
3.	Directo	Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno	X		X		X		
4.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible	X		X		X		
5.	Directo	Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo	X		X		X		
6.	Directo	Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas	X		X		X		
7.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta	X		X		X		
8.	Directo	Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo	X		X		X		

9.	Directo	Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted	X		X		X		
10.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa	X		X		X		
11.	Directo	Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable	X		X		X		
12.	Directo	Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Enfocado al paciente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13.	Directo	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo	X		X		X		
14.	Directo	Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo	X		X		X		
15.	Directo	Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético	X		X		X		
16.	Directo	Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas	X		X		X		
17.	Directo	Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada	X		X		X		
18.	Directo	Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable	X		X		X		

19.	Directo	Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas	X		X		X		
20.	Directo	Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos	X		X		X		
21.	Directo	Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)	X		X		X		
22.	Directo	Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo	X		X		X		
23.	Directo	Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo	X		X		X		
24.	Directo	Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas	X		X		X		
25.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos	X		X		X		
26.	Directo	Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado	X		X		X		
27.	Directo	Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECLAMOS

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Ms. Castañeda Rodríguez, Petronila Julia

DNI: 43788741

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestro en administración de negocios		
02	Maestra en administración de la educación		
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Universitario				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



01 de noviembre del 2022

DNI: 43788741

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad de Servicio			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Directo	Con qué frecuencia ha visto que el servicio que le brindan en la empresa es eficiente	X		X		X		
2.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal de la empresa ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia	X		X		X		
3.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores están comprometidos e identificados en su labor que realizan	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que el personal mantiene una buena comunicación con los clientes	X		X		X		
5.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores cuentan con la capacidad de escucha	X		X		X		
6.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar la oportuna disposición de los trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo	X		X		X		
8.	Directo	Con que frecuencia ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor	X		X		X		
9.	Directo	Los trabajadores tienen los conocimientos	X		X		X		

		necesarios para resolver sus inconvenientes							
DIMENSIÓN 4: Empatía			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el cumplimiento con los horarios es el adecuado	X		X		X		
11.	Directo	Con que frecuencia ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, eres capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento	X		X		X		
12.	Directo	Con qué frecuencia ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Ms. Castañeda Rodríguez, Petronila Julia

DNI: 43788741

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestro en administración de negocios		
02	Maestra en administración de la educación		
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Universitario				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



01 de noviembre del 2022

DNI: 43788741

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1:
GESTIÓN DE RECLAMOS**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Directo	Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria	X		X		X		
2.	Directo	Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento	X		X		X		
3.	Directo	Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno	X		X		X		
4.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible	X		X		X		
5.	Directo	Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo	X		X		X		
6.	Directo	Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas	X		X		X		
7.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta	X		X		X		
8.	Directo	Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo	X		X		X		
9.	Directo	Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted	X		X		X		

10.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa	X		X		X		
11.	Directo	Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable	X		X		X		
12.	Directo	Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Enfocado al paciente			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13.	Directo	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo	X		X		X		
14.	Directo	Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo	X		X		X		
15.	Directo	Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético	X		X		X		
16.	Directo	Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas	X		X		X		
17.	Directo	Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada	X		X		X		
18.	Directo	Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable	X		X		X		
19.	Directo	Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas	X		X		X		

20.	Directo	Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos	X		X		X		
21.	Directo	Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)	X		X		X		
22.	Directo	Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo	X		X		X		
23.	Directo	Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo	X		X		X		
24.	Directo	Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas	X		X		X		
25.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos	X		X		X		
26.	Directo	Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado	X		X		X		
27.	Directo	Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECLAMOS

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión pública		
02	Maestro en investigación y docencia universitaria		
03	Doctor en Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Universitario				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



01 de noviembre del 2022

DNI: 44199834

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad de Servicio			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1.	Directo	Con qué frecuencia ha visto que el servicio que le brindan en la empresa es eficiente	X		X		X		
2.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal de la empresa ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia	X		X		X		
3.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores están comprometidos e identificados en su labor que realizan	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que el personal mantiene una buena comunicación con los clientes	X		X		X		
5.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores cuentan con la capacidad de escucha	X		X		X		
6.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar la oportuna disposición de los trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo	X		X		X		
8.	Directo	Con que frecuencia ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor	X		X		X		
9.	Directo	Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el cumplimiento con los horarios es el adecuado	X		X		X		
11.	Directo	Con que frecuencia ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, eres capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento	X		X		X		
12.	Directo	Con qué frecuencia ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión pública		
02	Maestro en investigación y docencia universitaria		
03	Doctor en Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente Universitario				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



01 de noviembre del 2022

DNI: 44199834

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECLAMOS

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Ms. Aníbal Edwin Minaya Serna

DNI: 31682699

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestra en gestión de los servicios de la salud		
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Enfermera en el hospital Víctor Ramos Guardia				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Aníbal Edwin Minaya Serna
ENFERMERA
DNI: 31682699

01 de noviembre del 2022

DNI: 31682699

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad de Servicio			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13.	Directo	Con qué frecuencia ha visto que el servicio que le brindan en la empresa es eficiente	X		X		X		
14.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el personal de la empresa ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia	X		X		X		
15.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores están comprometidos e identificados en su labor que realizan	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que el personal mantiene una buena comunicación con los clientes	X		X		X		
17.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores cuentan con la capacidad de escucha	X		X		X		
18.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar la oportuna disposición de los trabajadores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19.	Directo	Con qué frecuencia ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo	X		X		X		
20.	Directo	Con que frecuencia ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor	X		X		X		
21.	Directo	Los trabajadores tienen los conocimientos	X		X		X		

		necesarios para resolver sus inconvenientes							
DIMENSIÓN 4: Empatía			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22.	Directo	Con qué frecuencia ha podido observar que el cumplimiento con los horarios es el adecuado	X		X		X		
23.	Directo	Con que frecuencia ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, eres capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento	X		X		X		
24.	Directo	Con qué frecuencia ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Ms. Aníbal Edwin Minaya Serna

DNI: 31682699

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestra en gestión de los servicios de la salud		
02			
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Enfermera en el hospital Víctor Ramos Guardia				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Aníbal Edwin Minaya Serna
ENFERMERA
DNI: 31682699

01 de noviembre del 2022

DNI: 31682699

Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE GESTIÓN DE RECLAMOS MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																											TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1	3	5	4	2	3	2	2	5	4	4	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	81	
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	73	
3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	5	99	
4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	72	
5	2	3	2	2	3	2	5	4	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	71	
6	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	5	2	3	84	
7	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	96	
8	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	5	73	
9	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	64	
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	69
11	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	69	
12	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	69	
13	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	3	61	
14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	78	
15	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	73	
VARIANZA	0.2	1.0	0.6	0.9	0.6	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.7	1.0	0.7	0.8	0.8	0.8	0.7	0.9	0.7	0.8	1.0	0.6	0.8	1.2	0.7	0.8	1.0	106.8	
TOTAL	21.7																												

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEM
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{27}{26} \left[1 - \frac{21.7}{106.8} \right]$$

$$\alpha = 1.038 \left[1 - 0.20328 \right]$$

$$\alpha = 1.038 \left[0.79672022 \right]$$

$$\alpha = 0.827$$

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO MEDIANTE EL METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	2	44
2	5	3	5	3	4	4	5	3	3	3	5	3	46
3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	3	2	5	47
4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	49
5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	52
6	5	4	5	4	4	4	5	3	3	2	3	2	44
7	3	2	3	3	3	5	4	2	3	2	3	2	35
8	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
9	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	35
10	3	2	3	2	3	2	4	5	3	3	3	2	35
11	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	5	4	36
12	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	37
13	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	32
14	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	5	4	36
15	2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	26
VARIANZA	1.0	1.2	1.3	0.8	0.6	1.1	1.3	0.9	0.9	0.7	1.3	1.1	53.4
TOTAL	12.3												

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{12}{11} \left[1 - \frac{12.3}{53.4} \right]$$

$$\alpha = 1.091 \left[1 - 0.230231 \right]$$

$$\alpha = 1.091 \left[0.769768603 \right]$$

$\alpha =$	0.840
------------	-------

Anexo 05: Calculo del tamaño de la muestra

Fórmula para la determinación del tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra.

z = Nivel de confianza 95% siendo Z=.196

p = 0,5. Probabilidad que el estudio se realice al 50%.

q = 1- p = 1 - 0,5 proporción de la población con la característica deseada.

N = 500. Tamaño de la población.

d= Error susceptible de cometer 5% (d= 0.05)

Remplazando valores:

$$n = \frac{120 * 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 92 pacientes

Anexo 06: Base de datos

Cuestionario de gestión de reclamos

N	Procesos												Enfocado al paciente														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4
6	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4
7	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4
8	4	2	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	2	3	2	5	4	4	5	4	2	3	2	3	2	4
9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
11	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
13	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4
14	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4
15	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4
16	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4
17	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	2	2	3	2
18	3	2	5	4	4	2	3	2	5	4	4	2	3	2	5	4	4	2	3	2	5	4	2	5	4	4	5
19	4	5	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	1
20	2	3	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5
21	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
22	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	3	2	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5

23	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
24	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
25	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2		
26	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3
27	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
28	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
29	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
30	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
31	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
32	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
33	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
34	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
35	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
36	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
37	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	4	4	
38	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
39	2	3	2	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	2	4	4	5	2	3	2	2	4	4	5	2	3	
40	2	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	
41	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
42	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	
43	5	2	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	5	4	4	2	3	
44	4	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	
45	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
46	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
47	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	5	
48	2	2	2	1	2	2	3	2	5	4	4	2	2	2	3	2	3	2	5	4	4	2	3	2	5	4	
49	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	
50	2	1	1	1	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	

51	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	1	
52	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	
53	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4		
54	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	
55	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	
56	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
57	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	5	4	
58	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	
59	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
60	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
61	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
62	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	
63	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	
64	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	
65	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
66	4	5	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
67	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	
68	4	2	5	4	4	2	3	2	5	4	4	2	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
69	4	4	3	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	
70	2	3	4	4	4	2	3	2	5	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	5	4	2	3	2	5	4	5	
71	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	
72	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	2	3	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
73	4	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	
74	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	
75	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
76	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	5	
77	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	
78	3	2	4	4	4	5	4	2	3	2	5	4	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	5	4	2	3	5	

79	3	2	3	2	4	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	2
80	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1
81	2	4	5	4	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	5	2	3	4	4	5	2	3	2	4	4	5	4
82	2	1	1	2	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
83	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	2	3	2	4	4	5	2	3	2	2	2	4	4	4
84	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4
85	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4
86	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
87	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4
88	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4
89	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4
90	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5
91	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
92	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5

Cuestionario de satisfacción del paciente

N	Fiabilidad de Servicio			Capacidad de Respuesta			Seguridad			Empatía		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2
2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
4	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2
5	4	2	3	2	3	2	4	4	1	1	2	2
6	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4
7	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
8	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3
9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
10	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
11	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
12	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
13	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2
15	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
16	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
17	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	4
18	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2
19	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
20	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3
21	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2
22	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
23	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2
24	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
25	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3
27	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
28	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2
29	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
30	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2
31	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
33	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
35	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	4
36	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3
37	4	5	4	4	5	2	3	2	4	4	5	4
38	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3
39	2	3	2	4	5	2	3	2	4	4	4	2
40	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3

41	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
42	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3
43	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2
44	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	2
45	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1
46	2	2	2	4	1	2	2	3	2	3	2	3
47	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
48	4	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2
49	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4
50	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2
51	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	4
52	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
53	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
54	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
56	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
57	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1
58	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2
59	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2
60	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
61	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
62	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
63	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	4
64	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3
65	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
66	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
67	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1
68	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	5
69	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3
70	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
71	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
72	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
74	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
76	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
77	2	3	2	3	2	3	2	2	1	4	5	2
78	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2
79	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4
80	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3
81	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
82	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
83	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1
84	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2

85	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2
86	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
87	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
88	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
89	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4
90	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
91	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
92	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de reclamos y satisfacción del paciente atendido en un hospital publico de Huaraz, 2022.", cuyo autor es JULCA MALLQUI LYLIANA YAMILE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 14- 01-2023 18:58:19

Código documento Trilce: TRI - 0509966